



### **Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami pervenuti nell'esercizio 2013**

In osservanza al Paragrafo 3 della Sezione XI della Comunicazione Banca d'Italia del 29 Luglio 2009 - *"Disposizioni sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti"* e successive modifiche ed integrazioni, è riportato di seguito il rendiconto sull'attività di gestione dei reclami pervenuti nell'esercizio 2013.

<b>ATTIVITÀ</b>	<b>SERVIZIO</b>	<b>PRODOTTO</b>	<b>MOTIVO DEL RECLAMO</b>	<b>ESITO</b>
Bancaria	Conto Corrente	Mutuo Chirografario	Informazioni errate nel Documento di Sintesi	INFONDATO E COMPOSTO
Bancaria	Finanziamento CONSUM.IT	Finanziamento CONSUM.IT	Mancata liquidazione dell'importo dovuto dalla compagnia di assicurazione ai sensi del contratto sottoscritto contestualmente al contratto di finanziamento CONSUM.IT.	INFONDATO E COMPOSTO
Bancaria	Conto Corrente	Conto Corrente	Esecuzione di operazioni non disposte né autorizzate	INFONDATO

Come si evince dalla Tabella, nel corso dell'anno 2013, la Banca ha ricevuto dalla clientela n.3 reclami, per i quali si è provveduto alla registrazione nell'apposito registro di tutti gli elementi essenziali, nonché delle eventuali misure adottate a favore del cliente per risolvere il problema sollevato.

Gli stessi sono stati trattati tutti in modo sollecito e nel pieno rispetto di quanto previsto dalla disciplina in vigore.